

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD
SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan oleh :

RINA PUSPITASARI
1012010071/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2014

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan Manajemen



Diajukan oleh :

RINA PUSPITASARI
1012010071/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2014

USULAN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD

SURABAYA

Yang Diajukan

RINA PUSPTASARI
1012010071/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Tanggal :

Drs. Ec. Hery Pudjo P, MM.
NIP. 196203181988031002

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.
NIP. 196509071991031001

USULAN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD

SURABAYA

Yang Diajukan

RINA PUSPITASARI
1012010071/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Tanggal :

Drs. Ec. Hery Pudjo P, MM.
NIP. 196203181988031002

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.
NIP. 196509071991031001

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD

SURABAYA

Yang Diajukan

RINA PUSPITASARI
1012010071/FE/EM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama

Tanggal :

Drs. Ec. Hery Pudjo P, MM.
NIP. 196203181988031002

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Jawa Timur

Drs. Ec. Ra. Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD
SURABAYA

Disusun oleh:

RINA PUSPITASARI

1012010071/FE/EM

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada tanggal : 28 Maret 2014

Pembimbing :

Tim Penguji:

Pembimbing utama

Ketua

Drs. Ec. Hery Pudjo P, MM.

NIP. 196203181988031002

Dr.Eko Purwanto, MSi.

NIP. 195903291987031001

Sekretaris

Dra.Ec.Nurjanti Takarini.MSi.

NIP.196508141991032001

Anggota

Drs. Ec. Hery Pudjo P, MM.

NIP.196203181988031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr.Dhani Ichsanuddin Nur,MM

NIP.196309241989031001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Bakso “Cak Mad” Surabaya dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun materiil, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, MS. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Drs.Ec.Hery Pudjoprastyono, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga peneliti bisa merampungkan tugas skripsinya.

5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kepada kedua orang tua dan kakak-kakaku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril ataupun material.
7. Kepada teman – temanku kuliah yang telah memberikan dukungannya baik moril maupun material saya ucapkan terima kasih
8. Berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata, Peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Salam hormat,

Surabaya,

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian pemasaran.....	11
2.2.2 Pengertian manajemen pemasaran.....	12
2.2.3 Pengertian tujuan pemasaran.....	13
2.2.4 Pengertian produk.....	13
2.2.5 Pengertian kualitas produk.....	15
2.2.6 Penggolongan produk.....	16

2.2.7	Penggolongan produk menurut wujud kekonkretannya.....	16
2.2.8	Penggolongan produk menurut tingkat pemakaian.....	16
2.2.9	Penggolongan produk menurut tujuan pemakaian.....	17
2.2.10	Dimensi kualitas produk.....	18
2.2.11	Pengertian kualitas layanan.....	19
2.2.12	Dimensi kualitas layanan.....	20
2.2.13	Pengertian kepuasan pelanggan.....	22
2.2.14	Elemen program kepuasan pelanggan.....	23
2.2.15	Pengertian pemasaran jasa.....	25
2.2.16	Karakteristik jasa.....	26
2.2.17	Kategori jasa.....	27
2.2.18	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan..	28
2.2.19	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan..	29
2.3	Kerangka Konseptual.....	30
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Definisi Operasional.....	32
3.1.1	Skala Pengukuran Variabel.....	36
3.2	Teknik Penentuan Sampel.....	37
3.3	Metode dan Prosedur Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Sumber Data.....	38

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Metode Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
3.4.1 Teknik Analisis.....	39
3.4.2 Cara kerja pls.....	41
3.4.3 Model spesifikasi pls.....	41
3.4.4 Langkah-langkah pls.....	43
3.4.5 Asumsi pls.....	58
3.4.6 Sample size.....	58
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Diskriptif Hasil Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Depot bakso Cak Mad Surabaya	59
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	60
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	62
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.3.4 Deskripsi Reabilitas.....	63
4.3.5 Deskripsi Kesesuaian.....	64
4.3.6 Deskripsi Daya tahan.....	65
4.3.7 Deskripsi Jenis.....	65
4.3.8 Deskripsi keindahan.....	66
4.3.9 Deskripsi Tangible.....	67

4.3.10 Deskripsi Reability.....	68
4.3.11 Deskripsi Responsiveness / daya tanggap.....	68
4.3.12 Deskripsi assurance/jaminan.....	69
4.3.13 Deskripsi empathy.....	70
4.3.14 Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	71
4.4 analisis data.....	73
4.4.1 Evaluasi Outlier.....	73
4.5 PARTIAL LEAST SQUARE.....	76
4.5.1 Model PLS.....	76
4.6 Outer Loading (Model Pengukuran dan Validitas).....	77
4.6.1 First Order (Model Pengukuran Variabel dengan Dimensi).....	77
4.6.2 Second Order (Model Pengukuran Dimensi dengan Indikator)...	78
4.7 Uji validitas Average variance extracted (AVE).....	81
4.8 Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	82
4.9 Results for inner weights.....	83
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.10.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	84
4.10.2 Pengaruh Kualitas layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan Depot Bakso “CAK MAD” medokan no 48 Surabaya tahun 2008-2012.....	3
Tabel 1.2 Data jumlah pelanggan pada Depot Bakso “Cak Mad” medokan No. 48 Surabaya tahun 2008- 2012.....	5
Tabel 4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Reabilitas	63
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk kesesuaian....	64
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Daya tahan.....	65
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk jenis.....	65
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk keindahan.....	66
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk tangible.....	67
Tabel 4.10 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Reability.....	68
Tabel 4.11 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk Responsiveness..	68
Tabel 4.12 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk assurance/jaminan.	69
Tabel 4.13 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk empathy.....	70
Tabel 4.14 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Untuk kepuasan pelanggan	71
Tabel 4.4.1 Outlier Data.....	73
Tabel 4.6.1.1 Outer Loading.....	77

Tabel 4.6.2.1 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	78
Tabel 4.6.2.2 Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values).....	80
Tabel 4.7.1 Average variance axtracted (AVE).....	81
Tabel 4.7.2 Composite Reliability.....	82
Tabel 4.8.1 R-square.....	83
Tabel 4.9.1 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3.1 Model Struktur pengukuran	46
Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Output PLS	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 : Kueisioner

Lampiran2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran3 : Hasil Uji Outlier, Tabel Frekuensi

Lampiran4 : Hasil Outer Loading (Model Pengukuran dan Validitas), Inner Model
(Pengujian Model Struktural), Intepretasi PLS

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DEPOT BAKSO CAK MAD

SURABAYA

Yang diajukan

RINA PUSPITASARI

1012010071/FE/EM

ABSTRAKSI

Berhasilnya pemasaran dalam suatu perusahaan sangat ditentukan bagaimana para manajemen pemasaran membuat strategi untuk bersaing dipasaran.oleh karena itu seorang marketer harus bisa melihat kebutuhan pasar saat ini dan menentukan strategi yang tepat untuk bisa menjual produknya sebanyak mungkin serta memberikan pelayanan nya sebaik mungkin. Atas dasar pemikiran tersebut ,penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan pelanggan makanan bakso Cak Mad Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden (dari pelanggan bakso).Teknik penelitian ini menggunakan teknik analisis PLS (partial least square) untuk mengetahui kausalitas antar variabel yang di analisis.

Dari hasil uji kausalitas analisis kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ,dapat diterima sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Kata kunci: kualitas produk ,kualitas layanan,dan kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan adalah ingin mencari laba dan keuntungan. Laba dan keuntungan bisa diperoleh dari para pelanggan atau konsumen yang mau membeli. Maka muncullah alasan mengapa pelanggan memilih barang atau jasa tertentu dalam mencapai kepuasan. Pada saat perusahaan dapat menyediakan kebutuhan yang dapat membuat para pelanggan nya merasa puas, Maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mendapatkan keuntungan yang dicapai atau yang diinginkan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) Definisi Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan .

Untuk itu agar laba yang diinginkan dapat diperoleh dengan maksimal. Maka faktor yang sangat penting dalam bisnis yaitu menciptakan dan juga mempertahankan para pelanggan.

Berkaitan dengan semakin ketatnya persaingan bisnis khususnya dibidang makanan khususnya bakso. Maka untuk dapat memenangkan persaingan sekaligus agar dapat bertahan dan disukai oleh pelanggannya. Depot bakso “Cak Mad” jalan medokan no 48 surabaya melakukan berbagai macam strategi dalam menjalankan bisnisnya ini. Selain harga yang menjadi pertimbangan dalam menjualnya.

Ada beberapa pertimbangan lain yang tak kalah penting ,antara lain yaitu kualitas produk dan kualitas layanan dan kenyamanan didepot yang digunakan untuk berjualan. kualitas produk dan kualitas layanan juga sangat berperan penting dalam menjalankan sebuah bisnis dimana kualitas produk dan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Depot bakso” cak mad”harus menyajikan kualitas produk dan layanan yang baik jika mereka tidak menginginkan pelanggannya pindah ke depot bakso lain. Dalam bidang jasa, layanan merupakan hal yang utama jika layanan baik maka akan memberikan gambaran yang baik terhadap perusahaan.

Konsumen yang puas diharapkan akan menjadi konsumen yang loyal. Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen.Konsumen yang puas adalah konsumen yang bersedia datang kembali melakukan pembelian atau penggunaan menjadi referensi bagi konsumen potensial lainnya melalui komunikasi mulut ke mulut yang positif.

Kotler (2000) dalam Samuel (2005:75) yang menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapan.

Sedangkan Kepuasan Menurut Kotler dan Amstrong (2001:9) Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan,maka pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pada Depot Bakso Cak Mad medokan No 48 surabaya, diperoleh informasi bahwa pada awal operasi atau sejak berdirinya tahun 1998 pada tahun ini berjalan dengan baik, akan tetapi penjualan terus mengalami penurunan khususnya pada 3 tahun terakhir mulai dari tahun 2008-2012.

Tabel 1.1 Data penjualan Depot Bakso “CAK MAD” medokan no 48 Surabaya tahun 2008-2012

TAHUN	PENJUALAN
2008	Rp 60.000.000
2009	Rp 63.000.000
2010	Rp 55.000.000
2011	Rp 50.000.000
2012	Rp 43.000.000

Sumber: cak mad (pemilik depot bakso cak mad medokan no 48 Surabaya)

Berdasarkan table 1.1 dapat diketahui bahwa selama 4 tahun terakhir dari tahun 2009 - 2012 telah terjadi penurunan pada omset penjualan Depot Bakso “Cak Mad” Surabaya dari 63.000.000 rupiah menjadi 43.000.000 rupiah (Sumber: Depot Bakso Cak Mad Surabaya, Tahun 2013).

Fenomena penurunan omset penjualan depot Bakso “Cak Mad” Medokan no 48 Surabaya yang diduga diakibatkan layanan yang kurang memuaskan dan produk yang dihasilkan kurang memuaskan dikarenakan harga bahan baku yang digunakan juga sangat mahal yang mengakibatkan banyak pelanggan yang tidak loyal dan pindah ke depot bakso lain. Masalah tersebut mengharuskan pengelola depot Bakso “Cak Mad” mencari tahu penyebab penurunan jumlah pelanggan dan memperbaikinya. Hal tersebut dapat dicoba diatasi dengan terus meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Serta bisa membuat pelanggan merasa terpuaskan dengan produk bakso yang dijual di depot bakso cak mad dan bisa meyakinkan pelanggan bahwa produk yang dimiliki depot ini sangat diminati oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Salah satu indikasi dari penilaian kualitas layanan dan ketidakpuasan pelanggan pada Depot Bakso “Cak Mad” medokan no 48 Surabaya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data jumlah pelanggan pada Depot Bakso “Cak Mad” medokan No. 48
Surabaya tahun 2008-2012.

TAHUN	DATA PELANGGAN TIAP TAHUN	JENIS KOMPLAIN
2008	21600	Lahan parkir yang kurang luas
2009	18000	Kalau libur sering lama
2010	16200	Rasa asin pada kuah
2011	14400	Bangku dan kursi yang disediakan kurang banyak
2012	12600	Pelayanan kurang cepat

Sumber: Cak Mad (pemilik depot bakso cak mad jalan medokan no 48 surabaya)

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa selama periode Tahun 2008-2012 telah terjadi penurunan jumlah pelanggan pada Depot bakso Cak Mad. penurunan jumlah pelanggan tersebut mengindikasikan semakin banyaknya pelanggan yang tidak puas pada Depot Bakso “Cak Mad” medokan no 48 surabaya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Anderson dan Sullivan (2003) dalam menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas adalah pelanggan yang akan bertahan.

Sedangkan Menurut Tjiptono (2006:59) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Masyarakat modern ditandai dengan aktifitas yang padat dan tinggi adanya kesempatan yang sama untuk dapat bekerja bagi setiap orang yang mempunyai diskriminasi .aktifitas ini berdampak bagi wanita semakin banyak wanita bekerja atau karir dan menghabiskan waktu diluar rumah sehingga kesulitan dalam menjalankan pekerjaan nya sebagai ibu rumah tangga termasuk menyediakan makanan bagi keluarga.sehingga kelompok keluarga yang mempunyai ekonomi cukup mereka suka membeli makanan diluar rumah dibanding didalam rumah karena keterbatasan waktu yang mereka punya,sehingga peluang bisnis makanan memberikan respon yang baik bagi pengusaha makanan disurabaya.Kualitas produk dapat ditingkatkan melalui perubahan fitur-fitur produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan,begitu juga pada harga konsumen yang pas diharapkan akan menjadi konsumen yang loyal .

Kepuasan konsumen akan berkontribusi terhadap sebuah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen,konsumen yang puas adalah konsumen yang bersedia untuk datang kembali untuk membeli atau penggunaan dan menjadi referensi bagi konsumen potensial lainnya melalui komunikasi atau informasi dari mulut kemulut yang positif.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada 3 tahun terakhir pelanggan di depot ini makin berkurang dan mengalami penurunan, Dari uraian diatas dengan terbatasnya waktu dan biaya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Bakso CAK MAD Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Bakso Cak Mad medokan no 48 surabaya?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Bakso Cak Mad medokan no 48?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Cak Mad Medokan No 48 surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Cak Mad Medokan No 48 surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai dasar bagi pimpinan perusahaan dalam memantau kepuasan pelanggan.

2. Peneliti

Dapat menambah literature mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada depot bakso “Cak Mad” medokan no 48 surabaya. selain itu penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian yang lebih baik mengenai kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang.

3. Peneliti lain

Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sebagai informasi tambahan dan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen pemasaran.

4. Bagi Lembaga

Dapat menambah khasanah perpustakaan dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan terhadap kajian dan pembahasan yang lebih mendalam dan lebih baik lagi dimasa mendatang.